

2022

Carta de Servicios de Habitabilidad y Salubridad en la Vivienda

Fecha de aprobación:	07 de Julio de 2011
Fecha de certificación:	03 de diciembre 2021
Fecha de última evaluación:	21 de marzo de 2022



 Este documento cumple las recomendaciones de Comunicación Clara del Ayuntamiento de Madrid.

Puede conocer el proyecto y enviar sus sugerencias a través de www.madrid.es/comunicacionclara.

ÍNDICE

1. Presentación.....	2
<hr/>	
2. Servicios prestados	3
3. Compromisos de calidad.....	4
Medidas de subsanación.....	5
Seguimiento y evaluación.....	6
<hr/>	
4. Derechos y responsabilidades	6
5. Participación ciudadana	7
6. Gestiones y trámites	8
<hr/>	
7. Datos de carácter general.....	8
8. Normativa	9

1. Presentación

Las condiciones de salubridad de las viviendas como factores determinantes en salud.

La vigilancia de los efectos en la salud de los riesgos ambientales y la promoción de entornos urbanos saludables es uno de los objetivos relevantes de la Salud Pública, en concreto de la **Salud Ambiental**.

En este sentido, se establecen procedimientos de vigilancia y control de los diferentes factores presentes en el entorno que pueden afectar a la salud, considerando no solo el ambiente natural, sino también todos aquellos factores relacionados con los estilos de vida de las personas que configuran su medio ambiente externo y personal.

El análisis de la relación entre **vivienda, estilos de vida y salud** exige una perspectiva integral. Parece razonable afirmar que la vivienda y el barrio de residencia son el primer entorno físico, psicosocial y sociocultural que rodea a la persona. No es menos importante reconocer los estrechos vínculos entre **salud y vivienda** y que las condiciones de salubridad de esta última influyen en gran medida en la salud, el bienestar y la calidad de vida, no sólo a nivel individual sino también colectivo en el ámbito comunitario. Así, la Organización Mundial de la Salud considera **la vivienda como agente de la salud** de las personas que viven en ella, a las que ha de brindar protección y seguridad, promoviendo el desarrollo de la vida personal y familiar.

De acuerdo con el objetivo estratégico “Favorecer una ciudad activa y saludable”, el Ayuntamiento de Madrid desarrolla su línea estratégica “Prevenir los efectos en salud de los factores ambientales y promover entornos urbanos saludables” donde el OA Madrid Salud participa de manera específica con esta Carta de Servicios.

En este contexto, el Ayuntamiento asume el compromiso de establecer y desarrollar la presente Carta de Servicios para hacer visibles a la ciudadanía los servicios que están a su disposición en materia de Salubridad de la Vivienda, así como los compromisos que se adquieren con unos determinados niveles o estándares de calidad.

En el Ayuntamiento de Madrid están vigentes en la actualidad en los ámbitos de Salud Pública y Adicciones, además de esta las siguientes Cartas de Servicios:

- Centro de Prevención del Deterioro Cognitivo
- Actuaciones urgentes en Brotes y Alertas Alimentarias
- Consejo al Viajero y Vacunación Internacional
- Instituto de Adicciones

- Prevención y Control de Plagas
- Salud Laboral
- Calidad del Agua de Consumo en Grifo

La Salubridad de la Vivienda en cifras

932 inspecciones realizadas

92.1% expedientes de insalubridad en viviendas

93.20 días como tiempo medio para la limpieza y saneamiento

323 expedientes de insalubridad resueltos

7.9% expedientes de insalubridad por ocupaciones ilegales o asentamientos urbanos

122.5 toneladas de residuos retiradas de las viviendas

Datos 2021

2. Servicios prestados

Intervención ante posibles situaciones de riesgo para la salud pública derivadas de la insalubridad de bienes inmuebles y entorno urbano

- Actuar a solicitud de cualquier particular o de otras instancias administrativas que comuniquen una situación de insalubridad en viviendas u otros lugares de residencia del municipio de Madrid, que suponga un riesgo para la salud individual y colectiva.
- Evaluar, mediante visita de inspección, la necesidad de saneamiento y, en su caso, iniciar el procedimiento administrativo por insalubridad, requiriendo la limpieza y saneamiento voluntario de los lugares de residencia.
- En su caso, solicitar al Juzgado Contencioso Administrativo la autorización de entrada en domicilio para proceder a su saneamiento.
- Coordinar las labores de saneamiento, retirada de basuras y enseres almacenados y desalojo de animales, y la posterior desinfección, desinsectación y desratización, si procediera.
- Comunicar a otras instancias municipales y no municipales la necesidad de atención socio sanitaria a las personas afectadas. En todos los casos en que se haya comprobado una situación de insalubridad por acumulación de basura y

enseres en viviendas y otros lugares de residencia, se informará al Departamento de Servicios Sociales del Distrito y, si el residente es mayor de 65 años, se comunicará también a la Dirección General de Mayores para las actuaciones que procedan.

- Informar al denunciante de la apertura de expediente por insalubridad y sobre la intervención realizada al cierre del expediente.
- Realizar el seguimiento de los casos de insalubridad por acumulación de basuras y enseres en vivienda u otros lugares de residencia, en colaboración con los servicios sociales del Distrito.

Análisis y en su caso intervención en viviendas con problemas de condiciones de habitabilidad que supongan un riesgo para la salud

- Actuar a solicitud de cualquier particular o de otras instancias administrativas que comuniquen una situación de insalubridad en viviendas u otros lugares de residencia por deficiente habitabilidad del municipio de Madrid, que suponga un riesgo para la salud individual y colectiva.
- Evaluar el riesgo en salud de la denuncia por deficiente habitabilidad y, en su caso, iniciar el procedimiento administrativo por insalubridad, requiriendo la subsanación de las deficiencias detectadas. En caso de ser necesario, se realiza la oportuna visita de inspección para la comprobación de los hechos denunciados.
- Informar a las personas o entidades interesadas y/o implicadas en la resolución del problema.

Información y asesoramiento

Sobre las cuestiones generales relacionadas con los servicios prestados y el estado de tramitación de los expedientes.

- **Presencial**
 - Oficina de Atención a la Ciudadanía de Madrid Salud (Datos de localización en el apartado 7)
 - Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid
- **Telefónico**

Números 915 887 089 y 915 113 087.

Teléfono 112 sólo para emergencias.

- **Online en las siguientes direcciones**

msatencionciudadano@madrid.es

mspambiental@madrid.es

mspeuv@madrid.es

Sugerencias, felicitaciones y reclamaciones:

- Gestionar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones remitidas por la ciudadanía.
- Informar sobre su estado de tramitación.

Los canales establecidos para la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones son:

- En la página web: www.madrid.es/contactar.
- Los teléfonos [010](tel:010) o 915 298 210. Desde fuera de Madrid, sólo el último.
- Las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid](#).
- Las [Oficinas de Registro](#).
- El [Registro Electrónico del Ayuntamiento de Madrid](#)
- El correo (postal o electrónico) dirigido al órgano directivo responsable o unidad prestadora del servicio, cuyos datos de localización y contacto se recogen al final de este documento.

3. Compromisos de calidad

Compromiso 1

Iniciamos la apertura del expediente de insalubridad por acumulación de residuos y enseres, y realizamos la visita de inspección en el plazo máximo de 15 días naturales desde la recepción de la solicitud en el 95% de los casos.

Indicador 1.1. Porcentaje de actuaciones iniciadas en el plazo máximo de 15 días naturales.

Indicador 1.2. Número de expedientes iniciados de insalubridad por acumulación de residuos en el periodo.

Compromiso 2

Realizamos la valoración de riesgo en salud de todas las denuncias de insalubridad en viviendas por deficiente habitabilidad.

Indicador 2.1

Porcentaje de denuncias de insalubridad por deficiente habitabilidad en viviendas valoradas con respecto a su de riesgo en salud.

Indicador 2.2.

Número de expedientes iniciados de insalubridad por deficiente habitabilidad.

Compromiso 3

De todos los expedientes resueltos el 80 % lo serán en un tiempo inferior a 80 días naturales.

Excluidos los que se tramitan con solicitud de autorización judicial de entrada en domicilio

Indicador 3.1. Porcentaje de los expedientes por insalubridad en vivienda resueltos en un tiempo inferior a 80 días naturales sobre el total de expedientes resueltos.

Indicador 3.2. Número de expedientes de insalubridad en vivienda resueltos en el periodo.

Compromiso 4

Realizamos el seguimiento anual de todos los casos de insalubridad por acumulación de basura y enseres en vivienda confirmados y resueltos durante el año y compatibles con trastornos de conducta por acumulación, y derivamos a los afectados a los Servicios Sociales del Distrito para realizar su seguimiento.

Indicador 4.1. Porcentaje de casos de insalubridad por acumulación de basura y enseres en vivienda confirmados y resueltos a los que se realiza seguimiento.

Indicador 4.2. Afectados por casos de insalubridad por acúmulo de basuras y enseres confirmados y resueltos derivados a los Servicios Sociales de Distrito para realizar su seguimiento.

Compromiso 5.

Identificamos geográficamente las áreas de mayor aglomeración de viviendas insalubres a partir de todos los expedientes de insalubridad tramitados, y actualizamos anualmente el Mapa de Vivienda Insalubre de la Ciudad de Madrid.

Indicador 5.1. Número de viviendas con expediente de insalubridad confirmados y representados geográficamente.

Indicador 5.2. Actualización anual del Mapa de Vivienda Insalubre de la Ciudad de Madrid.

Compromiso 6

Contestaremos el **60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** como máximo en **30 días** naturales y en ningún caso en un plazo superior a 2 meses.

Indicador 6.1. Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados. *Indicador informativo.*

Indicador 6.2. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas como máximo en 30 días.

Indicador 6.3. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en 2 meses.

Medidas de subsanación

Quienes consideren que se ha incumplido alguno de los compromisos anteriormente recogidos, podrán comunicarlo a través del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid. En caso de incumplimiento se les enviará un escrito informando de las causas por las que el compromiso no pudo cumplirse, así como de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia detectada, si fuera posible.

Seguimiento y evaluación

Los resultados de los indicadores establecidos para medir el cumplimiento de los compromisos de esta Carta de Servicios se pueden consultar en www.madrid.es, en Ayuntamiento /calidad y Evaluación /Sistema de Cartas de Servicios. Estos resultados son evaluados anualmente.

4. Derechos y responsabilidades

Derechos

- Ser tratada con respeto y deferencia.
- Recibir información sobre el servicio que se presta.
- Conocer la identidad del personal bajo cuya responsabilidad se presta el servicio.
- Ser objeto de una atención directa y personalizada.
- Que las solicitudes de intervención se atiendan por estricto orden de llegada al Departamento de Salud Ambiental.

- Elegir el canal presencial, telefónico o electrónico a través del cual relacionarse con el Ayuntamiento (salvo que estén obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos).
- Exigir responsabilidades a su Administración y personal cuando así corresponda legalmente.
- Presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones sobre el funcionamiento de los servicios.
- A la protección de datos de carácter personal y en particular a su seguridad y confidencialidad.

Responsabilidades

El artículo 9 de la *Ley 49/1960, sobre Propiedad Horizontal* establece las obligaciones inherentes a la propiedad de una vivienda.

Asimismo, el artículo 127 de la *Ordenanza de Protección de la Salubridad Pública en la Ciudad de Madrid* (Libro Séptimo, Insalubridad y control de plagas en inmuebles y entorno urbano) establece las condiciones de higiene en bienes inmuebles y entorno urbano:

- Todas las parcelas y solares no edificados, así como los edificios, incluidas sus zonas comunes, áreas ajardinadas e infraestructuras propias de servicios, deberán mantenerse en adecuadas condiciones de limpieza y mantenimiento, evitándose situaciones de insalubridad. Corresponde a la propiedad de estos bienes inmuebles adoptar las medidas oportunas para evitar estas situaciones.
- En las parcelas, solares, edificios, áreas ajardinadas e infraestructuras de titularidad municipal que se gestionen por terceros, corresponderá al gestor mantenerlos en adecuadas condiciones de limpieza y mantenimiento, evitando situaciones de insalubridad.
- Los inmuebles habitados contarán con un sistema eficaz de eliminación de residuos orgánicos y dispondrán de agua corriente en cantidad suficiente para un correcto funcionamiento de los sanitarios.
- No se podrán acumular objetos y residuos en parcelas, solares o en el interior de edificios, de manera que, por su naturaleza o volumen, constituyan un riesgo para la salud y seguridad de los propios habitantes, de las fincas colindantes o de los viandantes.

Además:

- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia los demás y hacia el personal de la organización.

- Cumplir lo establecido en la normativa vigente y, en concreto, en la reglamentación técnica general y específica de los servicios objeto de la Carta (acreditación, plazos, documentación a aportar, ...).
- Plantear sus sugerencias y reclamaciones con un contenido concreto y
- proporcionando los datos mínimos necesarios para su tramitación.

5. Participación ciudadana

El Ayuntamiento de Madrid realiza una apuesta fuerte por el desarrollo y puesta en marcha de los procesos que garanticen el derecho de la ciudadanía a participar en la toma de decisiones junto con los poderes públicos. **Las vías de participación** establecidas son:

- **Propuestas ciudadanas:** propuestas de actuación en asuntos de competencia municipal o interés local. Cuando alcanzan los apoyos requeridos, pueden someterse a debate y votación final, decidiendo entre todas y todos las que se llevan a cabo (mayoría simple de los participantes).
-
- **Audiencias públicas:** el Ayuntamiento invita a la ciudadanía a participar en cuestiones especialmente significativas de la acción municipal y en función de lo que se decida mayoritariamente, se definirán las actuaciones a realizar.
-
- **Debates ciudadanos:** la ciudadanía puede compartir su opinión sobre temas que les preocupan relacionados con la ciudad de Madrid.
-
- **Presupuestos participativos:** permiten que la ciudadanía decida de manera directa a qué se destina una parte del presupuesto municipal.
-
- **Iniciativas populares:** iniciativas normativas e iniciativas ciudadanas para promover actividades de interés público.
-
- **Proposiciones al Pleno y a las Juntas de Distrito y ruegos y preguntas** en las sesiones plenarias del Distrito correspondiente.
-
- **Pleno Abierto:** jornadas de puertas abiertas en las que se puede participar formulando preguntas o propuestas para la Alcaldía y los grupos políticos del Ayuntamiento.
-
- **Foros Locales, Consejos Sectoriales y Consejo Director de la Ciudad:** órganos y espacios colegiados de participación.
-
- **Sondeos de opinión, encuestas de satisfacción y paneles ciudadanos:** instrumentos a través de los cuales se conoce la opinión y grado de satisfacción ciudadana con las políticas y servicios municipales.

- **Sistema de Sugerencias y Reclamaciones:** permite a la ciudadanía ejercer su derecho a presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por el Ayuntamiento de Madrid, reclamaciones por deficiencias, tardanzas, desatenciones, incidencias no atendidas o cualquier otra anomalía en su funcionamiento, y también felicitaciones.

A través de decide.madrid se pueden presentar propuestas, someter a audiencia pública las cuestiones más relevantes del gobierno de la Ciudad, participar en debates y en la elaboración de los Presupuestos del Ayuntamiento.

Canales de información

- Telemático: www.madridsalud.es y www.madrid.es
- Telefónico (gratuito 24 horas/365 días): 010. Desde fuera de Madrid: 91 529 82 10.
- Presencial.

6. Gestiones y trámites

Los trámites y gestiones que la ciudadanía puede realizar relacionados con la habitabilidad y salubridad de la vivienda que figuran en la Sede electrónica del Ayuntamiento de Madrid son:

- [Denuncias por insalubridad](#)

7. Datos de carácter general

Órgano directivo. Datos de contacto

Área de Gobierno de Portavoz, Seguridad y Emergencias

Organismo Autónomo Madrid Salud

Subdirección General de Salud Pública

Av. del Mediterráneo nº 62 (28007 Madrid)

914 801 334 y 914 801 38

msgerencia@madrid.es y mssubdireccionesp@madrid.es

Unidades prestadoras del servicio. Datos de contacto

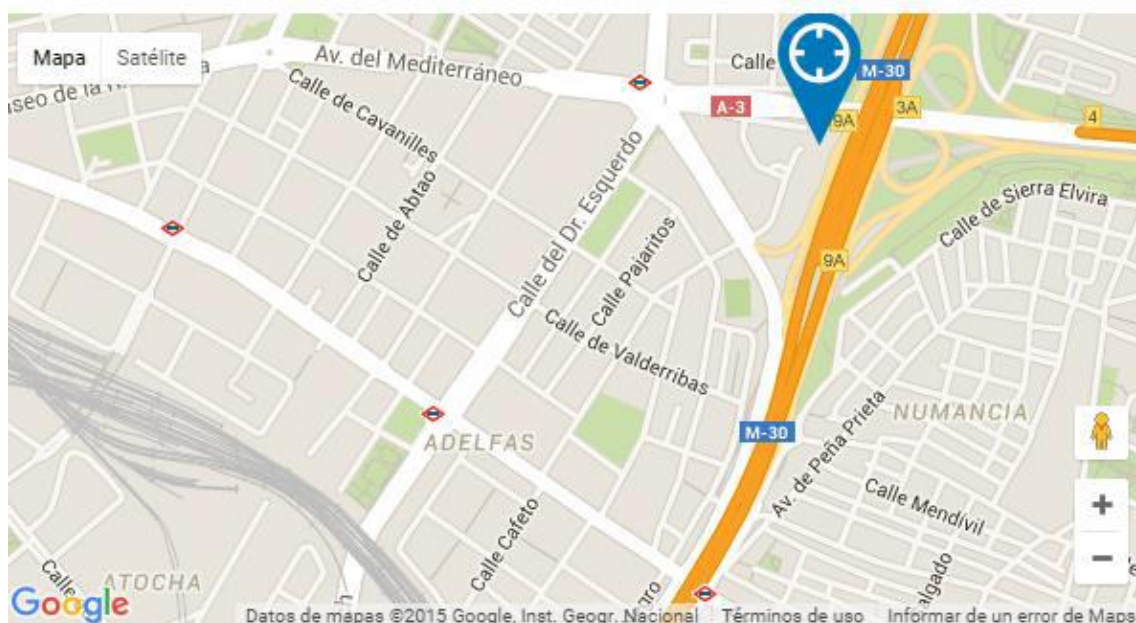
Departamento de Salud Ambiental

Av. del Mediterráneo nº 62 (28007 Madrid)

Teléfono: 915 887 089 / 915113087

Correo electrónico: msatencionciudadano@madrid.es

Horario de atención al público: de lunes a viernes de 9 a 14 horas.



Los servicios objeto de esta Carta pueden requerir la colaboración de diferentes instancias municipales, entre otras, Sección de Explotación de Recogidas Especiales y Residuos Inertes, Policía Municipal, Asesoría Jurídica, Departamento de Control de Vectores, Dirección General de Servicios Sociales y Atención a la Dependencia y, en su caso, Dirección General de Mayores.

8. Normativa

Normativa municipal, estructura y competencias

- Acuerdo del Pleno del Ayuntamiento de Madrid, de 28 de octubre de 2004, por el que se crea el Organismo Autónomo Madrid Salud y se aprueban sus Estatutos. Publicado en el Boletín de 28 de octubre de 2004.
- Decreto de la Alcaldía por el que se establece el número, denominación y competencias de las Áreas en las que se estructura la Administración del Ayuntamiento de Madrid
- Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid por el que se establece la organización y competencias del Área de Gobierno de Portavoz, Seguridad y Emergencias

Normativa específica. Leyes y Reales Decretos

- Ordenanza de Protección de la Salubridad Pública en la Ciudad de Madrid, de 28 de mayo de 2014.
- Ordenanza de conservación, rehabilitación y estado ruinoso de las edificaciones de 30/11/2011.
- Real Decreto 732/2019, de 20 de diciembre, por el que se modifica el Código Técnico de la Edificación, aprobado por el Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo.
- Ley 49/1960, de 21 de julio, sobre Propiedad Horizontal y posteriores modificaciones.
- Ley 39/2015 del Procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas
- Orden de 17 de abril de 1997, por la que se hace público acuerdo relativo a la revisión del Plan General de Ordenación Urbana del término municipal de Madrid.